

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.27>

JCCT 2023-1-4

## 인플루언서의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구

### A Study on the Effects of Influencers' Emotional Labor and Job Stress on Job Burnout

김현경\*, 모혜란\*\*, 정나리아\*\*, 신용태\*\*\*

Hyun Kyung Kim\*, Hye Ran Mo\*\*, Naria JUNG\*\*, Yongtae Shin\*\*\*

**요약** 최근 인플루언서의 글로벌 시장이 급성장하고 있는 가운데 인플루언서가 주목을 받게 되면서 인플루언서의 근로 특성과 근로 환경에 대한 체계적인 연구가 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 인플루언서의 감정노동, 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향관계에서 긍정심리자본과 사회적지지가 직무소진에 조절효과가 있는지에 대해 실증적으로 살펴 보았다. 인스타그램을 통해 활동을 하고 있는 인플루언서를 대상으로 설문조사를 실시 하였고 구조방정식을 사용하여 통계처리와 분석에 활용하였다. 분석결과 긍정심리자본은 조절효과가 없는 것으로 나타났으며, 사회적 지지의 조절효과는 감정부조화와 직무소진 간의 관계는 채택되었으며, 표면행동과 직무소진 간의 관계외에 변수들과 직무소진간의 관계에 유의한 상호작용을 가지지 못한 것으로 나타났다.

**주요어** : 감정노동, 직무소진, 직무스트레스, 인플루언서

**Abstract** As influencers have recently drawn attention amid the rapid growth of the global market in influencer, it is time for systematic research on the working characteristics and working environment of influencers. Therefore, this study empirically examined whether positive psychological capital and social support have a moderating effect on job burnout in the relationship between influencers' emotional labor and job stress on job burnout. A survey was conducted influencers who were active through Instagram, and structural equation were used for statistical processing and analysis. As a result of the analysis, it was found that positive psychological capital had no moderating effect, and the relationship between emotional coordination and job burnout was adopted as the moderating effect of social support, and the the relationship between surface behavior and job burnout, it was found that there was no significant interaction between variables and job burnout.

**Key words** : Emotional Labor, Job Burnout, Job Stress, Influencer

#### 1. 서론

최근 SNS(Social Network Service)이용의 증가로

SNS 마케팅이 광고 채널 매체로 주목을 받고 있다. 이러한 SNS 채널이 광고매체로 떠오르는 이유는 연예인과 달리 SNS를 중심으로 유명세와 영향력을 가진 인플

\*정회원, 정회원, 숭실대학교 IT정책경영학과 박사과정 (제1저자)

\*\*비회원, 숭실대학교 IT정책경영학과 박사과정 (참여저자)

\*\*\*비회원, 숭실대학교 컴퓨터공학부 교수 (교신저자)

접수일: 2022년 8월 22일, 수정완료일: 2022년 11월 17일

게재확정일: 2022년 12월 20일

Received: August 22, 2022 / Revised: November 17, 2022

Accepted: December 20, 2022

\*\*\*Corresponding Author: msan67@hanmail.net

Dept. of Theology, Seoul Jangsin University.Korea

루언서가 광고 홍보 활동에 직접적으로 참여하기 때문 이다[1]. 인플루언서는 ‘영향력 있는 사람’이라는 뜻이며, 콘텐츠를 직접 제작하고 유통하면서 충성도 높은 팔로워와 소통하면서 영향력을 가진 사람을 의미한다. 글로벌 인플루언서 시장은 최근 급성장하였으며, 글로벌 인플루언서 마케팅 시장규모는 2016년 약2조원 에서 2022년 20조원 시장으로 추정하고 있다. 6년만에 10배 의 성장을 기록한 것이다[2]. 또한 DMC미디어(2019)에 따르면 SNS를 이용하는 19~59세 남녀 1000명 중 73.9%가 인플루언서 계정을 팔로잉하거나 구독한다고 답했다. 이에 기업들은 인플루언서를 통해 브랜드나 제품을 홍보하고 판매하려고 노력하고 있으며, 인플루언서들이 쇼핑몰을 개설하여 제품을 직접 판매하는 사례 들도 늘고 있다[3]. 인플루언서 시장이 이렇게 급성장하고 있는 가운데 인플루언서들이 영향력이 확대 되면서 그 한가운데에서 활동하고 있는 인플루언서 산업의 종사자로서 인플루언서에 경영에 대한 필요성은 날로 높아지고 있다. 그러나 정작 인플루언서에 대한 국내 연구는 미미한 실정이며 인플루언서의 근로 환경과특성에 대한 체계적인 연구는 전무 후무한 상태이다.지금까지 인플루언서의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진에 대한 체계적인 실증연구는 이루어진 적이 없다.

인플루언서를 중심으로 하는 학문적 연구가 부족한 이유로는 첫째, 이미지를 중요시 하는 인플루언서를 대상으로 하여 학문적 연구가 이루어지는데 어려움이 있을 수 있다. 둘째, 인플루언서의 접근이 특성상 쉽지 않다는 점을 생각해 볼 수 있다. 그러나 인플루언서도 하나의 직업군이며 인플루언서 산업이 급성장함에 따라 그 산업의 한축을 이루는 인플루언서들의 성과에 직접적 영향을 미치는 인플루언서의 감정노동과 직무스트레스에 관련된 선행요인에 대한 심층적인 연구가 필요하다.

이 논문의 목적은 다른 직종과는 구별되는 인플루언서의 특수한 근로 형태인 감정노동과 직무스트레스가 직무소진간의 관계성, 인플루언서에게 정서적인 지지를 제공하는 친구, 가족, 팬들의 사회적지지와 긍정심리자본이 인플루언서의 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 분석해 보고자 하였다. 이를 위해 SPSS23.0과 SmartPLS 3.0을 사용하여 통계처리와 분석을 하였다.

## II. 이론적배경

### 1. 감정노동 개념

감정노동은 Hochschild[4]의 주장에 의하면 외부 또는 내부행위의 유무에 따라서, 또는 Morris & Feldman [5]의 주장에 의하면 구성 요소에 따라 하위개념을 분류해 볼 수 있다.

우선 Hochschild[4]는 감정노동은 두가지 종류가 있다고 주장하였다. 하나는 표면행위(surface acting)이며 또 하나는 내면행위 (deep acting)이다. 표면행위는 실제 느끼지 않는 감정을 배우와 같이 표정, 제스처, 목소리 톤과 같이 언어적, 비언어적 표현으로 자기감정을 숨기고 남을 속이는 행위를 말한다. 내면행위는 자기가 생각하고 바라는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 행위를 말한다. 표면행위와 내면행위는 서로 다른 지향성이 있기에 표면행위는 사람 의 ‘외부 행위’에 중점을 기울이고 내면행위는 ‘내부 감정’에 중점을 기울인다. 좀 더 세밀히 살펴보면, 우선 표면행위(surface acting)는 본인이 느끼지 않는 감정을 직접적으로 표현하는 행위이며, 표정이나 제스처,그리고 목소리 톤 (tone)으로 조직에서 요구하고 있는 감정을 외적 행동으로 나타내고, 내적 감정에 대한 변화는 이루어지지 않는다[6] 또한, 표현되는 감정과 실제 본인이 느끼는 감정의 차이, 즉 감정부조화를 경험하게 된다.[4]. 예를 들어, 호텔 직원이 실제로는 짜증이 나지만 고객들에게 호의적인 얼굴을 하며 대하는 경우이다.

### 2. 직무스트레스의 개념

직무스트레스는 심리학,생리학, 의학 등의 분야에서 1900년대 초 연구 되었던 것이 기업경영학,산업심리학, 행동과학 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원에서 연구 하면서 나타난 개념이다[7] 이후 직무스트레스의 개념은 다양한 분야에서 다양한관점으로 연구 되었고, 그 의미도 다양한 개념으로 정의되었다[8]. 직무스트레스는 스트레스요인(Stressor)과 스트레스 반응(Stress Response)의 관점에 따라, 상호작용 관점자극 관점, 반응 관점의 세가지 방식으로 정의되고 있다 [9]. 직무스트레스에 대해서는 연구자마다 조금씩 생각의 차이를 보이나, 선행연구를 종합해보면, ‘직무환경이나 직무수행과정에서 발생하는 스트레스를 의미하며, 직무에 대한 요구와 개인 능력과의 불일치를 야기 한 요인에 따른 부정적 정서나 반응’으로 정리할 수 있다[10].

### 3. 직무소진의 개념

소진(Burnout)의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 모두 없어지거나 모두 써서 없앴’이란 뜻이다. 소진의 용어를 학술적인 의미로 처음 사용한 미국의 심리학자 Freudenberger[11]는 정신건강센터 자원봉사자들에게서 점진적으로 나타나는 무력감을 “staff burnout”이란 논문을 통해 발표하면서 부터이다. 소진에 대한 개념은 Masach과 Jackson[12]에 의해 재정립 되었고, 그이후 인간 행동의 다양한 분야에서 소진 현상 규명을 위해 연구의 기초가 구축 되었다[13].

정신과 의사인 Freudenberger[11]는 본인을 비롯하여 의료진들이 특별 한 사유도 없이 의욕이 저하되는 현상을 보면서, 소진의 개념을 ‘맡겨진 업무에 대한 헌신적인 수행에도 기대한 성과와 보상이 충족되지 못했을 때 느끼는 회의감이나 좌절감을 겪는 상태’로 정의 하였고, 이것이 정신적, 신체적 탈진을 유도 한다고 보았다[14]

### 4. 사회적지지 개념

광의로 볼 때 사회적지지는 , ‘개인의 대인관계로부터 수반되는 다양한 지원’으로 정의될 수 있다[15]. 그러나 이러한 개념은 이론적으로 도출된 것이 아니기에 연구자마다 개념, 조작적 정의, 측정방법 등 이 다양하다[16].무엇을 사회적지지로 볼 것인가에 대해서는 두가지 견해로 보고있다. 먼저, 한 개인이 실제 관계를 맺고 있는 사람들을 통해 자기에게 제공되는 ‘지원 그 자체’를 사회적지지로 보고, 개인이 얼마나 많이 대인관계를 맺고 어떤 사람과 관계를 가지고 있는지 객관적으로 측정 한다고 주장하는 구조적 측면의 접근하는 견해가 있다[17]. 그러나 연구자의 대부분은, 외부의 사회적 지지를 받았을지라도 그게 지지로 인식되지 않는 경우는 진정한 사회적 지지로서 가치가 없다고 보고 있다. 그 이유는 제공된 자원의 이용가능성을 평가하고 개인으로 ‘지각된’ 지원에 관심을 두고 있다.(Beer, 1976). 이는 사회적지지를 기능적 측면에서 접근한 것이고, 사회적지지를 다른 사람 간에 신뢰관계에 의한 개인의 인지적 평가로 본 것이다[18].

### 5. 긍정심리자본의 개념

긍정심리자본은 미국의 Seligman[19]에 의하여 첫 시도된 긍정심리학에 기반을 두고 있다. Seligman을

비롯해 심리학자들은 심리학이 인간의 약점, 장애에 관한 학문일 뿐 아니라 인간의 장점과 덕성에 대한 학문이기도 하는 점을 강조해 새로운 방향의 심리학 긍정심리학을 제시하였다. 결국 긍정심리학이란 정신이 건강한 사람이 더 행복할 수 있고 효율적으로 일할 수 있도록 해주고 자신의 잠재력을 발휘 할 수 있도록 도와주는 것을 말한다[20]. Luthans 등[21]은 사회자본, 인적자본, 경제자본 등에 사용되어진 자본개념을 확장하여 긍정심리자본의 개념을 정리하였다.

최근 새로운 개념의 심리학의 연구주제중 긍정심리학 (positivepsychology)은 사람들의 긍정적인 심리자원을 발전하고, 강화시켜 역경과 어려움을 극복할 수 있게 하여 행복한 삶으로 이끌수 있도록 초점을 맞추는 것으로[22]인간의 긍정적 측면과 부정성을 줄여 긍정적 정서를 확산시켜 행복한 조직 생활을 영위하는데 기여한다는 강점을 지니고 있다[20].

## III. 연구모형 및 가설설정

### 1. 감정노동과 직무소진 간 관계

감정노동과 직무소진과의 관계에 대한 국내의 직무소진연구 경향은 크게 첫째, 조직 구성원들에게 심리적 소진이 발생되는 여부와 그 부분을 확인하는 탐색적인 연구가 있다. 둘째, 스트레스 요인인 직무요구, 직무자율, 직무특성과 심리적소진, 조직에 대한 만족도, 조직 이탈, 몰입도 간의 관계를 밝히는 연구가 있다. 셋째, 부정적인 감정 성향이나 개인에 특성이 매개변수로서 소진의 이유와 소진, 소진과 그 사이에 나타 나는 결과 관계를 조절하는 효과를 알아보는 연구 등으로 구분할 수 있다. [23]의 연구에는 승무원의 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할에 대해 연구결과, 조직의 감정표현규칙에 표정·행동,목소리 톤 등 겉모습에 맞추어 행동하는 표면행동은 감정적고갈, 자아성취감,비인격화와 같은 다양한 소진감을 키웠다. 그러나 겉 모습뿐 아니라 마음까지 조직의 표현규칙에 맞추려는 노력의 내면행동은 구성원의 비인격화, 소진감, 자아성취감 저하를 가져 왔다는 결과를 보여주고 있다. 이는 표면행동의 감정노동자라면 소진으로부터 자유롭지 못하다는 것이며, 감정노동의 하위요인에 의해 소진에 미치는 영향이 다르다는 것을 시사한다. 이에 본 연구는 업무상 빈번하게 감정노동을 경험하는 인플루언서를 중심

으로 감정노동과 직무소진 간의 관계에 대해 실증분석을 하고자 한다. 이러한 선행연구들을 토대로, 인플루언서의 감정노동이 직무소진에 유의한 영향을 줄 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 1: 인플루언서의 감정노동이 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 직무스트레스와 직무소진과의 관계

Enzmann and Enzmann[24]은 조직구성원이 스트레스가 발생하는 요인과 환경에 장기적으로 과도하게 노출되어 생리적, 심리적, 정서적인 부정적인 반응을 직무소진을 정의하였다. [25]는 직무소진을 상대적으로 대인 접촉이 많은 직무에서 담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출되어 겪게 되는 부정적인 심리적 경험이라고 정의하였다. Schaufeli and Van Dierendonck(1993)은 직무스트레스와 직무소진 간의 관계를 실증적으로 연구하였다. MBI (Maslach Burnout Inventory)로 측정된 직무소진과 직무스트레스의 징후를 정신적 과육체적으로 나뉘어 연구하여 결과를 제시하였다. 연구결과 감정고갈 같은 육체적, 정신적 스트레스 반응의 약 30%를 공유하고 비인격화와 감소된 개인성취감은 육체적 스트레스 10%와 정신적 스트레스 14%를 공유하였다. 따라서 이 연구를 통해 직무소진과 직무스트레스는 영향이 있다는 것이 실증적으로 증명되었다(홍춘철, 2006). 본 연구는 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 관한 이론적 고찰과 논의, 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 인플루언서의 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 3. 긍정심리자본의 조절효과 가설

기존 긍정심리자본 이론은 개별적 이거나 다른 요인들과구성 차원을 이루고 있는 요인중, 조직 차원에서 적용 가능하며 상대적인 특성을 가지고 있는 요인을 추출하여 차원을 구성하는 시도를 통해 도출 되었기에 개인적 특성 요인과 비슷한 방식으로 직무요구의 완화하는 것을 기대해 볼 수 있다. 긍정적인 심리상태는 개인들 탐구, 사전숙고(foresight), 내성(self-reflection) 관찰, 자아조절 등의 인지적 프로세스를 강화한다[21].

개별적으로 살펴보면, 자기효능감이 높은 사람일수록 과업을 성공적으로 수행 하는데 필요한 동기부여와

자신의 인지자원을 동원하는 능력에 자신감이 높다. 반대로 자기효능감이 낮은 사람은 미래 목표 수행이나 개인발전에 비관적인생각을 가질 가능성이있다[26]. 희망은 본인 스스로 목표설정을 하고 적극적으로 과업에 참여 하여 성과에 긍정적인 영향을 주게된다[21]. 이는 스트레스 상황을 이겨내는데 있어 원동력이 되며, 환경변화에 적극적인 대처로 이어진다. 낙관주의가 높은 사람은 부정적 사건에서는 일시적이고 특수한 상황이라고 판단하는 성향을보인다. 그래서 어려움이나 역경이 닥치더라도 이를 극복할수 있는 역량이 낮은 사람 보다 높게 나타난다(Tiger, 1979). 이에 본 연구는 아래와 같은 가설을 설정 하였다.

가설1: 인플루언서의 감정노동이 직무소진에 있어 긍정심리자본이 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 4. 사회적지지가 직무소진에 미치는 조절효과 가설

사회적지지에 대한 관심은 직무소진과 적응간의 관계를 조절하는 주요 변수로 작용하는 것으로 알려졌다. House[4]는 사회적지지를 ‘사람들이 서로에게서 받은 도구적 지원, 정서적 관심, 평가 또는 정보’라고 정의 하였다.[28]은 사회적지지 척도개발 연구에서 지지적 행위의 특성을 정보적지지, 정서적지지, 물질적지지, 평가적지지 4가지 범주로 분류하였다. 정서적 지지는 애정, 존경, 신뢰, 경험,관심의 행위를 포함하며,정보적지지는 직업적 기회를 알려주거나 직업을 찾을수 있는 방법을 가르쳐주는 것 같이 개인문제에 대처하는데 이용하는데 유용한 정보를 제공한다. 물질적지지는 일을 도와주거나 돈, 물건을 제공하는 등 직접적으로 필요한 도움을 줄수 있는 행위를 말하며, 평가적 지지는 자신의 행동을 인정하거나 부정하는 등 자기평가와 관련된 내용을 전달하는 것이다. [29]의 사회적지지와 심리적소진 지각,

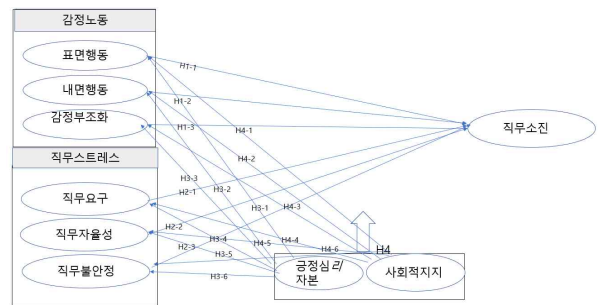


그림 1. 연구모형  
Figure 1. Research Model

자기 효능감 관계에 대한 연구에서 직무소진과 개인 특성에 대한 연구를 실시하였다. 자기 정체성과 자기 효능감이 높을수록 심리적인 직무소진을 적게 느끼는 것으로 나타났다.

본 연구는 아래와 같은 가설을 설정 하였다.

가설 1: 인플루언서의 감정노동이 직무소진에 있어 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### IV. 연구방법 및 결과

##### 1. 표본설계와 측정도구

본 연구는 감정노동(표면행위, 내면행위, 감정부조화)과 직무스트레스(직무요구, 직무자율성, 직무불안정)가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구와 두 영향관계에서 긍정심리자본과 사회적지지가 직무소진과의 조절효과를 검증하기 위한 것이다. 본 연구에서 설정한 가설검증을 위해 2022년 8월 15일~8월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 편의표본추출방법으로 응답자 표본을 추출하여 자기보고식 설문조사 방식으로 서베이를 실시하였다. 온라인(구글) 설문으로 설문지를 회수하였고 전체 169부 중 불성실응답자 11부를 제외한 총 158부를 분석에 사용하였다. 본 연구에 사용된 구성개념의 측정 문항은 모두 Likert 7점 척도로 측정되었고, 각 측정문항에 대해 동의 정도를 묻는 문항으로 “1.매우 그렇지 않다. 2.그렇지 않다. 3.약간 그렇다. 4.보통이다. 5.약간 그렇다. 6.그렇다. 7.매우그렇다”로 측정하였다. 측정에 제시된 세부항목은 표 1에 제시된 바와 같다.

##### 2. 분석방법

본 연구에서는 SPSS 23.0과 SmartPLS 3.0을 사용하여 통계처리와 분석에 활용하였다. SPSS 23.0 통계프로그램을 사용하여 표본의 인구통계학적 특성을 파악하고 빈도분석(Frequency Analysis) 실시 하였으며, 이후 변수의 신뢰성과 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석(EFA; Exploratory Factor Analysis)을 하였다. SmartPLS 3.0을 사용하여 측정 모델을 평가하였다. 신뢰도는 내적일관성 신뢰도(Internal Consistency Reliability)를, 타당도는 집중타당도(Convergent Validity)와 판별타당도(Discriminant Validity)를 구조방정식 모형을 이용하여 적합도를 확인하였다. 위와 같은 방법으로 경로 분석을 하여 가설에 대한 검증을 수행하였다.

##### 3. 연구 결과

가. 본 연구에서 인플루언서의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구에서 감정노동은 직무소진에 정(+의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

가설 H1-1, H1-3, H2-1, H2-2, H2-3은 채택 되었다. 하지만 내면행동이 직무소진에 당초 가설로 설정했던 (-)의 영향이 아닌 (+)의 영향으로 나타났다.(가설 H1-2 기각) 긍정심리자본과 사회적지지가 감정노동과 직무소진에 조절효과로 유의한 영향을 가질것으로 당초 가설로 설정했던 (+)의 영향이 아닌(-)의 영향으로 기각되었다. 하지만 사회적지지는 감정부조화와 직무소진 간에 조절적 영향을 미칠것으로 채택되었다.(가설 H4-3 채택)

##### 나. 신뢰성과 타당성 검증

신뢰성과 판별타당성을 검사하였다. 수렴타당성은 평균분산추출(AVE)값이 0.5이상, 복합신뢰도(CSRI)값이 0.7이상, 이상일때 내적 일관성이 있다고 평가된다.

표 2. 는 본 연구에서 사용된 변수들은 신뢰성과 타당성 검사 결과를 보여주고 있다. 신뢰성을 측정한 결과 저해하는 항목은 없었으며, 신뢰성 검증에 사용된 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.764에서 0.918로 분포되어 권장치(0.7 이상) 결과가 나타나 측정항목의 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다. 또한 타당성을 검증하는 요인 적재값도 기존 연구에서 제시하는 기준치 이상으로 측정항목에 대한 타당성도 확보된 것으로 나타났다.

마지막으로 평균분산추출 값을 이용한 판별타당성은 보안성을 제외하고 다른 항목도 문제가 없는 것으로 나타났다으므로 확보된 것으로 판단된다.

표 3. 에서와 같이 상관계수 제곱 값보다 분산추출지수가 크게 나타났다. 이와 같이 구성개념들 간 판별타당성이 확보되었다.

##### 다. 연구 모형의 적합도 평가

연구모형의 구조방정식 모형 적합도를 검증하기 위하여  $R^2$ , Commuality, Redundancy 값을 사용하였다.  $R^2$  값은 0.26 이상이면 '높음', 0.13 이상~0.26 미만이면 '중간', 0.02 이상~0.13 미만이면 '낮음'으로 구분되고, Redundancy 값은 구조모형 통계 추정량을 보여주는 지표로서 양수일 때 적합도가 있는 것으로 보고, 전체 모델 적합도  $R^2$  값의 평균값과 공통성(Commuality)의

표 1. 측정항목  
Table 1. list of measurement

구분	변수	측정항목	참고문헌
독립변수	표면행동	1.내 본연의 감정인 것처럼 연기를 가장하여 행동할 때가 있음 2.좋은 기분인 것처럼 실제 느끼는 감정을 숨기고 고객 서비스를 제공한다 3.사실보다 과장되거나 인위적인 감정표현을 할 때가 있음 4.고객에게 관심을 있게 해 보이려고 컨텐츠를 일부러 만들어냄	Guy et al. (2008), Brotheridge & Grandey (2002)
	내면행동	1.고객에게 좋은 이미지 감정을 표현하기 위해 노력함 2.고객에게 진심으로 소통하고 감정을 표출 3.고객에게 진실 된 감정을 표현하려고 노력함 4.고객에게 좋은 컨텐츠를 제공하기 위해 좋은 기분 상태를 항상 유지하려함 5.고객에게 좋은 서비스를 제공하기 위해 다양한 감정표현 방식을 시도함	
	감정부조화	1.나는 고객 앞에서 실제 감정표현을 왜곡하기 때문에 갈등을 느낀다. 2.나는 실제 감정과 고객에게 대하는 감정이 같지 않을 때 직무에 대해 좌절감을 느낀다 3.나는 인플루언서 활동을 위해 실제 감정을 숨기는 경우가 있다. 4.나의 행동과 실제 감정이 같지 않을 때 혼란스러울 때가 있다. 5.업무 중 모든게 귀찮고 극도로 피로함을 느끼는 경우가 있다. 6.고객이 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있게 가식적으로 노력할 때가 있다	안준수(2003) & Hochschild(1983), Morris & Feldman(1996)
	직무자율	1.나는 어떻게 일을 수행 할 지를 결정할 수 있는 재량권이 있다. 2.나는 내 업무에 관해 얼마만큼 시간을 할당할 지 스스로 정할 수 있다. 3.나는 업무를 스스로 순서를 정해서 수행할 수 있다. 4.나는 업무 할 때 많은 부분에서 내가 결정할 수 있다.	Hackman과 Oldham(1975)
조절변수	사회적지지	1.내주위 사람들은 내가 그들에게 가치가 있는 사람이라고 느끼게 해준다. 2.내 주위 사람들은 항상 나를 사랑해주고 보살펴준다. 3.내 주위 사람들은 내가 의지하고 믿을 수 있는 사람들이다 4.내 주위 사람들은 나를 인격적으로 존중해준다. 5.내 주위 사람들은 내가 어려운 상황일 때에는 잘 극복할 수 있도록 도움을 준다. 6.내 주위 사람들은 내가 기분이 나쁠 때, 내 기분을 이해해 주고 내 기분을 전환 시켜주려고 노력한다.	Cohen & Wills,(1985) House(1981), Thoits,(1982)
	긍정심리자본	1.장기적인 문제를 분석하여 해결점을 찾는 일에 자신이 있다 2.업무목표 설정을 자신있게 스스로 할 수 있다 3.힘들고 어려운 일이 닥쳐도 잘 해결할 수 있다 4.나의 목표가 실현될 수 있다고 생각한다 5.난관에 봉착 할때 이를 극복할 수 있는 방법들을 생각해볼 수 있다 6.업무 수행시 혼자서도 업무를 잘 수행할 수 있다 7.관련된 일들의 전망이 불확실하더라도 최상의 결과를 기대한다 8.항상 내 직무에서 밝은 면을 보려고 한다 9.힘든 일이 있을 땐 좋은 일이 반드시 있을 거란 믿음으로 업무를 수행한다	Luthans(2004) Luthans, Youssef & Avolio (2007)
종속변수	직무소진	1.업무를 수행 하는데 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다 2.일과후 퇴근시에 완전히 지쳐 있음을 느낀다 3.아침에 일어나 출근할 생각만하면 피로감이 밀려온다 4.업무를 수행하는 데 있어 정신적으로 완전히 지쳐있음을 느낀다 5.어쩔 수 없는 상황에서 근무를 하고 있다 6.이일을 시작한후 감정이 점점 더 무감각해져 가는 것 같다 7.업무수행 과정중 발생된 문제들을 효과적으로 해결하지 못한다 8.내가 생각할 때 난 일을 못한다고 느낀다 9.내 직무와 관련해서 업무를 효과적으로 처리하지 못한다	Wharton(1993), Guy et al. (2008), Maslach (1982) Golembiewski et al.(1986)

표 2. CFA분석결과  
 Table 2. CFA Results

변수	측정항목	요인적량	Cronbach'α	C.R	AVE
감정부조화	감정부조화1	0.776	0.899	0.925	0.711
	감정부조화2	0.866			
	감정부조화3	0.838			
	감정부조화4	0.88			
	감정부조화5	0.852			
내면행위	내면행위2	0.723	0.764	0.843	0.574
	내면행위3	0.759			
	내면행위4	0.777			
	내면행위5	0.769			
직무불안정	직무불안정1	0.814	0.918	0.938	0.753
	직무불안정2	0.899			
	직무불안정3	0.913			
	직무불안정4	0.892			
	직무불안정5	0.815			
직무소진	직무소진1	0.854	0.877	0.91	0.67
	직무소진2	0.82			
	직무소진3	0.866			
	직무소진4	0.807			
	직무소진5	0.74			
직무요구	직무요구1	0.749	0.775	0.847	0.526
	직무요구2	0.763			
	직무요구3	0.696			
	직무요구4	0.712			
	직무요구5	0.704			
직무자율성	직무자율성1	0.598	0.827	0.854	0.545
	직무자율성2	0.737			
	직무자율성3	0.618			
	직무자율성4	0.892			
	직무자율성5	0.803			
표면행동	표면행동1	0.873	0.867	0.903	0.651
	표면행동2	0.831			
	표면행동3	0.819			
	표면행동4	0.73			
	표면행동5	0.774			

표 3. 구성개념의 상관관계, 평균, 표준편차  
 Table 3. Correlations among Constructs

	감정부조화	내면행동	직무불안정	직무소진	직무요구	직무자율성	표면행동
감정부조화	0.843						
내면행동	-0.136	0.757					
직무불안정	0.673	-0.141	0.867				
직무소진	0.483	-0.132	0.497	0.819			
직무요구	0.35	-0.039	0.346	0.592	0.725		
직무자율성	-0.057	0.485	-0.127	-0.303	-0.101	0.738	
표면행동	0.255	0.04	0.318	0.482	0.392	-0.064	0.807

\*\*p<.001,\*p<.05, 대각선 수치는 평균분산추출값(AVE)임

평균값을 곱하여 제공근한 값으로 평가한다. 표 4를 보면 본 연구의 측정모형 내생변수의 R Square 값 모두 R<sup>2</sup>값 높음(0.26 이상)의 수준을 나타냈고, 구조모형의 예측 적합도가 확보 됐음을 볼 수 있다.

표 4. 모형 적합도 지표  
Table 4. Model goodness-of-fit indicator

	Rsquare	Communality	Redundancy
감정부조화		0.56	
내면행동		0.275	
직무불안정		0.622	
직무소진	0.557	0.503	0.356
직무요구		0.285	
직무자율성		0.341	
표면행동		0.471	

라. 연구 가설의 검증

측정모형의 분석 결과 측정항목의 신뢰성과 타당성이 검증되었고 모형 적합도도 확인되었다. 이 측정모형에서 각 구성개념 간 경로에 대한 유의성 검증을 실시하여 가설을 검증하였다. PLS에서는 경로계수의 유의성 검증과 신뢰구간 추정을 제시해 주지 않았기에 가설 검증으로 부트스트랩 재표본 절차를 실시하여 경로계수의 유의성을 추정하여 평가하였다.

먼저, 연구모형의 9개의 요소 간의 관계를 검증하고자 한 가설 H1~H2중 H1-2는 기각되었고, 나머지는 모두 채택되었다. 그리고 조절변수인 H3, H4중 H4-3은 채택되었고 나머지는 모두 기각되었다.

표 5. 경로분석에 따른 검증결과  
Table 5. Path model results

경로	Original Sample (O)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values	채택 결과
감정부조화 → 직무소진	0.192	2.521	0.012	채택
내면행동 → 직무소진	0.035	0.556	0.578	기각
직무불안정 → 직무소진	0.144	2.041	0.042	채택
직무요구 → 직무소진	0.362	5.179	0	채택
직무자율성 → 직무소진	-0.24	3.58	0	채택
표면행동 → 직무소진	0.229	3.463	0.001	채택

\*:P<0.05, \*\*:P<0.01, ns: not significant

즉 감정노동 요소중 내면행동은 직무소진에 음(-)의 영향을 줄 것이다 만이 기각되었고 나머지는 모두 채택되었다. 경로분석 결과와 가설 채택 여부는 표 5에 정리 하였다.

V. 결론

본 연구에서는 최근 인플루언서의 글로벌 시장이 급성장하고 있는 가운데 인플루언서가 주목을 받게 되면서 인플루언서의 근로 특성과 근로 환경에 대한 체계적인 연구가 필요한 시점에서 이들의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 검증하고, 긍정심리자본과 사회적지지가 직무소진에 조절작용을 하는지 실증 검증을 통해 살펴 보고자 하였다. 주요 연구결과를 요약한 내용은 다음과 같다. 인플루언서의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설이 채택되었다. 감정노동과 직무스트레스는 직무소진에서 부정적인 요소를 감소시키기 위해서는 감정노동 정도를 관리하는 직무설계를 필요로 함을 의미한다. 인플루언서의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 있어 사회적지지와 긍정심리자본이 조절 작용을 할 것이라는 가설중 사회적지지가 감정부조화와 직무소진 간에 조절적 영향에 미칠 것이라는 가설은 채택되었고 나머지 요인들은 모두 기각되었다. 이를 통해 인플루언서의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 있어 사회적지지가 중요한 변인임이 확인되었다. 본 연구를 통해 일반인과 달리 실시간으로 사회적 대중의 관심을 받고 긍정과 부정적 피드백을 동시에 수용 및 의사소통해야 하는 직무적 특수성을 이론적으로 검증했다는데 연구 의의가 있다. 이러한 연구결과를 도출된 본 연구가 갖는 한계점으로는 인플루언서의 특성상 접근이 쉽지 않아 표본수의 제한으로 가능성 등 분석이 이루어지지 못했다는 점이다. 인플루언서 산업이 확대되는 추세를 감안할 때 후속연구에서는 표본의 확대를 통해 이러한 한계점을 극복하고 새로운 시사점을 얻을 수 있는 연구가 이루어 질것으로 본다.

References

[1] Jiyeon Choi and Yunjae Jung, "A Study on the Factors that Form Dissatisfaction in Social Media



- Advertisements,” Korean Advertising Association, Vol. 20, No. 1, pp. 214 - 249, Jan 2018. DOI : 10.16914/kjapr.2018.20.1.214
- [2] Statista, <https://browsermedia.agency/blog/state-of-social-media-2022>.
- [3] Yoo Seon-young, “The influence of fashion social influencers and their interaction with product attributes,” Hanyang University, Feb 2018. <https://repository.hanyang.ac.kr/handle/20.500.11754/68410>
- [4] Hochschild, A.R, “Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure,” *American Journal of Sociology*, Vol. 85, No. 3, pp.551-575, Nov 1979. <https://doi.org/10.1086/227049>
- [5] Morris, J.A. and Feldman, “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor,” *Academy of Management Review*, 21, *Academy of Management Review*, 21, pp. 986-1010, 1996. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkpozje](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkpozje)
- [6] Ashforth and Humphrey, “Emotional Labor in Service Roles,” *The Influence of Identity Academy of Management*, Vol. 18, No. 1, pp.88-115, Jan 1993. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- [7] Maeng Yeon-ho, “The Effect of Job Stress of Airline Cabin Crew on Career Satisfaction,” *Korean Aviation Management Association*, Vol. 12, No. 5, pp.119 - 139, Oct 2014. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE087>
- [8] Lee Dong-young and Noh Hee-yeon, “A Study on the Relationship Between Job Stress and Job Performance: An Exploratory Analysis of the Moderating Effect of the Employee Assistance Program (EAP),” *Korea Medical Papers Data*, Vol. 30, No. 2, pp.295-315, May 2014. <https://kmbase.medric.or.kr/KMID/112402014030002029575739>
- [9] Sang-woon Oh, Si-sa Park and Byung-woong Jeong, “A Study on the Development of Job Stress Scale for Tourism Employees,” *Korea Tourism and Leisure Society*, Vol. 19, No. 2, pp.205-224, May 2007. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE00916995>
- [10] Yang Dae-hyun, “The Relationship among Job Stressors, Job Burnout, Turnover Intention, Self-Efficacy and Social Support of Office Workers in Large Corporations, Feb 2019. <https://hdl.handle.net/10371/15211820>
- [11] Freudenberger, “Staff Burn-Out,” *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, pp.159-165, Win 1974. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706>
- [12] Christina Maslach and Susan E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” *Wiley Online Library*, Vol 2, No. 2, pp.99-113, April 1981. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [13] Won-Il Lee, “A Study on the Modification Variable of Organizational Performance and Job Burnout by Self Efficacy,” *KRABE*, Vol. 28, No. 1, pp.135-154, Feb 2014. <http://www-riss-kr.openink.ssu.ac.kr/link?id=A99938189>
- [14] Young-sik Park, “A Study on the Correlation between Emotional Labor, Job Stress, Job Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Airline Flight Attendant,” *Donga University Graduate School*, pp.120-140 Aug 2011. <http://www-riss-kr.openink.ssu.ac.kr/link?id=T12663519>
- [15] Cohen and Wills, “Stress, social support, and the buffering hypothesis,” *APA PsycArticles*, Vol. 98, No. 2, pp.310 - 357, Feb 1985. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0033-2909.98.2.310>
- [16] Thoits, “Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress,” *Jstor*, Vol. 23, No. 2, pp. 145-159, Jun 1982. <https://www.jstor.org/stab/2136511>
- [17] Sarason, Levine and Basham, “Assessing social support: The Social Support Questionnaire,” *APA PsycArticles*, Vol. 44, No. 1, pp.127 - 139, 1983. <https://psycnet.apa.org/record/1983-22463-001>
- [18] Cheol-Young Jeong and Eun-Jeong Jeong “Developing Integrated Model of Educational,” *Community for Free-Semester*, Vol. 21, No. 4, pp.319 - 335, 2015. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE08951078>
- [19] Seligman, *Positive psychology - An introduction pdf*, Vol. 55, No. 1, pp 5 - 14, 2000. <https://liminsolutions.com/wp-content/uploads>
- [20] Jo, Yun-Seo, “A Structural Analysis of Positive Psychological Capital, Organizational Effectiveness, Organizational Climate, and Job Characteristics,” *The Journal of Career Education Research*, Vol. 28, No. 3, pp.123-153, Sep 2015. <http://www.careeredu.net>
- [21] Luthans and Youssef, “Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage,” *University of Nebraska Lincoln*, Vol. 33, No. 2, pp.143 - 160, 2004. <https://digitalcommons.unl.edu>
- [22] Jae-Suk Choi, “The Effect of Childcare Teachers’

- Positive Psychological Capital on Ethical Accountability,” Anyang University, Aug 2015. <http://www-riss-kr.openlink.ssu.ac.kr/link?id=T13895003>
- [23] Kim Young-Jin, “Effects of Emotional Labor on Customer Orientation by Position of Airline Employees,” Korea Hotel Tourism Association, Vol. 14, No. 1, pp.286 - 298, Mar 2012. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE07440179>
- [24] Enzmann and Enzmann, “Helpers’ ordeals: Stress and burnout in psychosocial professions,” Ssoar, pp.212,1989.<https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/48022>
- [25] Maslach et al. Maslach et al, “Job burnout,” Annual review of psychology, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422, Feb 2001. <https://psychology.berkeley.edu/people/christina-maslach>
- [26] Luszczynska and Schwarzer, “Multidimensional Health Locus of Control: Comments on the Construct and its Measurement,” sage journals, Vol.10, No.5, Sep 2005. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1359105305055307>
- [27] House, “Structures and Processes of Social Support,” Annual Review of Sociology, Jstor, Vol. 14, pp.293-318 ,1988. <https://www.jstor.org/stable/2083320>
- [28] Park Ji-won, “Work Study for Development of Social Support Scale,” Yonsei University Graduate School, 1985. <http://www-riss-kr.openlink?id=G3804510>
- [29] Gi-Bo Jang, “Relation between the Perceived Social Support, Self-Efficacy and the Nurse Offices’s Burnout,” The Catholic University of Korea Graduate School of Psychological Counseling, pp. 56-64, Aug 2003. <http://www-risskr.openlink.ssu.ac.kr/link?id=T9129200>
- [30] Deok-Shin Oh, “Influence of SNS service characteristics and personal characteristics on participation intention,” JIIBC, Vol. 17, No. 3, pp.243-258, June 2017. <https://doi.org/10.7236/JIIBC.2017.17.3.243>